

# Общие условия оказания услуг в Shymbulak Resort Hotel. Тарифы, условия оплаты и возврата при досрочном выезде или отмене бронирования (Оферта)

Предварительная оплата и ответственность за соблюдение настоящих правил являются обязательным условием для размещения в номерах Shymbulak Resort Hotel. Бронирование номера(ов) в Shymbulak Resort Hotel является подтверждением принятия настоящих правил к исполнению без изъятий и оговорок.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие правила устанавливают условия размещения гостей в номерах Shymbulak Resort Hotel. В случае заключения индивидуального договора, предусматривающего заселение группы гостей, настоящие правила действуют в части, не противоречащей такому договору.

1.2. Настоящие правила распространяются на всех гостей Shymbulak Resort Hotel независимо от гражданства и длительности пребывания, а в части оплаты и материальной ответственности за действия (бездействие) гостей – так же на иных лиц, осуществивших бронирование номеров, независимо от организационной формы и формы собственности.

## 2. Бронирование номеров в Shymbulak Resort Hotel.

2.1. Бронирование номеров в Shymbulak Resort Hotel осуществляется при условии внесения платы в сумме, равной не менее 100% (ста процентов) от стоимости номера за начальные сутки проживания, за исключением бронирования через Booking.com. При заселении плата за бронирование засчитывается в счет стоимости проживания в течение начальных суток проживания.

2.2. Оплата брони осуществляется одним из следующих способов:

2.2.1. картой на сайте <https://shymbulakhotel.kz/>;

2.2.2. путем перечисления денег на счет Shymbulak Resort Hotel в приложении Kaspi.kz с указанием номера брони;

2.2.23. банковским переводом на основании выставленного Shymbulak Resort Hotel счета на оплату;

2.2.34. наличными деньгами в кассу Shymbulak Resort Hotel или с использованием терминала на ресепшн.

2.3. Отмена брони независимо от количества дней до заселения осуществляется с удержанием штрафа в размере стоимости номера за 1 (одну) ночь.

2.4. С учетом пункта 2.3. настоящих Правил возврат денег при отмене бронирования осуществляется на основании:

2.4.1. письма об отмене бронирования, полученного администрацией Shymbulak Resort Hotel посредством сайта <https://shymbulakhotel.kz/> (раздел «Способы оплаты и возврата» в нижней части сайта) с указанием банковских реквизитов для возврата денег; а также

2.4.2. фото документа, подтверждающего оплату брони; а также

2.4.2 фото документа, удостоверяющего личность (для физических лиц).

Возврат денег осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней в безналичной форме на банковский счет гостя, указанный в письме об отмене брони.

### 3. Плата за проживание в Shymbulak Resort Hotel.

3.1. Плата за проживание в Shymbulak Resort Hotel взимается в полном объеме не позднее времени заселения гостя. Shymbulak Resort Hotel не несет ответственности и освобождается от возмещения каких-либо убытков в случае отказа в заселении в номер(а) в связи с непоступлением платы за номер(а).

3.2. Базовый тариф проживания в номерах Shymbulak Resort Hotel с 01 ноября 2024 года:

Категория номера	Базовый тариф* (тенге, за сутки)
Стандарт	45 000
Стандарт +	55 000
Полулюкс	60 000
Полулюкс +	75 000
Семейный полулюкс	90 000
Семейный стандарт +	95 000
Люкс +	130 000
Суперлюкс	220 000
Хостел	15 000

\* Базовый тариф не применяется в дни Национальных праздников и аналогичные периоды, когда установлен Специальный тариф, о чем Shymbulak Resort Hotel объявляет через аккаунты в социальной сети Instagram.

\*\* В номерах категории Полулюкс, Полулюкс+, Семейный полулюкс, Люкс + и Суперлюкс допускается размещение 1 (одной) дополнительной кровати для ребенка не старше 14 лет за дополнительную плату 10 000 тенге в сутки (без стоимости завтрака).

3.3. По единоличному усмотрению администрации Shymbulak Resort Hotel указанные в пункте 3.2 цены могут быть изменены. При этом измененные цены не применяются к номерам, забронированным в соответствии с настоящими правилами до изменения цен.

#### 3.4. Расчетный час:

- Заезд в 14.00;
- Выезд в 12.00.

3.5. Ранний заезд и поздний выезд допускаются при предварительном бронировании и оплачиваются по ставке не менее 50% (пятидесяти процентов) от стоимости номера. Ранним считается заезд с 6:00 до 14:00. Поздним считается выезд с 12:00 до 18:00. По единоличному усмотрению администрации Shymbulak Resort Hotel ранний заезд и/или поздний выезд могут быть осуществлены без предварительного бронирования.

3.6. Допускается досрочный возврат номера в Shymbulak Resort Hotel при условии: фактического проживания в Shymbulak Resort Hotel не менее одной ночи, а также предупреждения о досрочном возврате номера в Shymbulak Resort Hotel как минимум за 24 (двадцать четыре) часа до ожидаемого досрочного возврата номера в Shymbulak Resort Hotel. При этом если возврат номера осуществляется с 12:00 до 18:00, при расчете стоимости номера применяется пункт 3.5. настоящих правил.

3.7. С учетом пункта 3.6. возврат стоимости неоказанных услуг проживания в Shymbulak Resort Hotel при досрочном возврате номера осуществляется на основании:

3.7.1. письма об отмене бронирования посредством сайта <https://shymbulakhotel.kz/> (раздел «Способы оплаты и возврата» в нижней части сайта) с указанием банковских реквизитов для возврата денег; а также

3.7.2. фото документа, подтверждающего оплату номера; а также

3.7.3. фото документа, подтверждающего личность (для физических лиц).

Возврат денег осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней в безналичной форме на банковский счет гостя, указанный в письме об о досрочном возврате номера.

#### **4. Условия проживания в Shymbulak Resort Hotel**

4.1. Заселение в номера Shymbulak Resort Hotel осуществляется при условии предъявления документов, удостоверяющих личность: паспорта, удостоверения личности, свидетельства о рождении. Администрация вправе требовать от иностранных граждан предъявления визы и миграционной карты, когда наличие этих документов предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

4.2. Администрация вправе использовать персональные данные гостей Shymbulak Resort Hotel в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. Для этих целей администрация Shymbulak Resort Hotel вправе хранить копии документов, удостоверяющих личность, при условии обеспечения их неразглашения третьим лицам, за исключением представителей государственных органов, действующих в рамках своих законных полномочий.

4.3. Уборка номера производится по запросу гостя не чаще одного раза в три дня.

4.4. Оплата услуг ресторана производится в кассе ресторана.

4.5. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Shymbulak Resort Hotel, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.

4.6. В целях личной безопасности и сохранности имущества гостям Shymbulak Resort Hotel следует:

- До выхода из номера выключать электрические приборы (кроме холодильников), закрывать краны сантехнических приборов, окна, дверь в номер;
- Соблюдать правила пожарной безопасности.

4.7. С целью обеспечения порядка и безопасности гостей в Shymbulak Resort Hotel **ЗАПРЕЩЕНО**:

- нарушать режим тишины с 23:00 до 08:00;
- создавать неудобства и нарушать спокойствие других лиц, проживающих в Shymbulak Resort Hotel;
- оставлять несовершеннолетних в зоне бассейна или в сауне без присмотра;
- заливать камни печи парилки в сауне;
- употреблять еду и напитки в парилке сауны;
- приглашать посторонних в номера Shymbulak Resort Hotel без уведомления администрации Shymbulak Resort Hotel, оставлять их в номерах в свое отсутствие;
- передавать посторонним лицам ключ от номера;
- хранить в номере снаряжение (лыжи, сноуборды), легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества;
- курить в номерах, холлах и коридорах Shymbulak Resort Hotel;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением предоставленных администрацией Shymbulak Resort Hotel;
- содержать животных и птиц в Shymbulak Resort Hotel.

4.8. При возврате номера Shymbulak Resort Hotel гость обязан вернуть ключи от номера, оплатить дополнительные услуги, а также возместить ущерб, причиненный имуществу Shymbulak Resort Hotel (при наличии).

4.9. Администрация Shymbulak Resort Hotel вправе вести видеонаблюдение в коридорах и холлах Shymbulak Resort Hotel, хранить такие видеозаписи, а также использовать их для целей обеспечения порядка и/или предъявления представителям государственных органов, действующим в рамках своих законных полномочий.

4.10. Запрещено хранение лыж, сноубордов и ботинок для них в номерах Shymbulak Resort Hotel. Хранение данного имущества осуществляется совместно с другими гостями Shymbulak Resort Hotel в помещениях на 1-м этаже (зона лобби). Ботинки для лыж и сноубордов подлежат хранению в помещении, оборудованном сушилками. Администрация обеспечивает доступ к данным помещениям исключительно гостям Shymbulak Resort Hotel, но не несет ответственность в случае утраты или повреждения хранящегося в ней имущества в связи с действиями других гостей Shymbulak Resort Hotel.

## **5. Ответственность**

5.1. Ответственность за соблюдение настоящих правил возлагается на каждого гостя Shymbulak Resort Hotel, а также иных лиц, приглашенных гостями Shymbulak Resort Hotel. Возмещение ущерба имуществу Shymbulak Resort Hotel осуществляется:

5.1.1. гостем Shymbulak Resort Hotel непосредственно причинившим такой ущерб;

5.1.2. гостем Shymbulak Resort Hotel в случае причинения ущерба лицом, пребывающим в Shymbulak Resort Hotel по приглашению гостя Shymbulak Resort Hotel

5.1.3. лицом, осуществившим бронирование и/или оплату номера, в случае невозможности взыскания ущерба с гостя Shymbulak Resort Hotel.

5.2. Администрация Shymbulak Resort Hotel вправе взыскивать с гостей Shymbulak Resort Hotel следующие штрафы за нарушение настоящих правил:

5.2.1. за утрату ключа от номера – 2 000 (две тысячи) тенге;

5.2.2. за нарушение норм пожарной безопасности и общественного порядка – 50 000 (пятьдесят тысяч) тенге;

5.2.3. за иные нарушения настоящих правил – 10 000 (десять тысяч) тенге;

5.3. Shymbulak Resort Hotel не несет ответственности за работу городских коммуникаций (свет, вода, тепло и прочее) и не возмещает ущерб, возникший в связи с неудовлетворительной работой городских коммуникаций.

5.4. Shymbulak Resort Hotel вправе отказать гостю Shymbulak Resort Hotel в оказании услуг в случае неоднократного или грубого нарушения гостем настоящих правил и потребовать выселения из номера. При этом администрация Shymbulak Resort Hotel вправе удержать из сумм платы за номер стоимость фактически оказанных услуг, а также применимые штрафы, предусмотренные настоящими правилами.

5.5. Shymbulak Resort Hotel освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если оно явилось следствием непреодолимой силы, а именно: пожара, забастовки, актов органов власти, в том числе в случае временного приостановления деятельности Shymbulak Resort Hotel санитарно-эпидемиологической, пожарной и иной уполномоченной на подобные действия службой, наводнения, землетрясения, войны и военных действий, а также иных обязательств, которые Shymbulak Resort Hotel не мог предвидеть и предотвратить разумными силами, и которые находятся за пределами контроля Shymbulak Resort Hotel, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение Shymbulak Resort Hotel его обязательств.

5.6. Несмотря на любое положение настоящих правил неприбытие гостя в Shymbulak Resort Hotel в связи с закрытием лыжного сезона и/или прекращения работы канатной дороги не освобождает гостя Shymbulak Resort Hotel от обязанности оплатить номер в порядке, предусмотренном настоящими правилами.

5.7. Остальные правоотношения, не урегулированные настоящими правилами, регулируются законодательством Республики Казахстан.